C'Vous, le 1er site communautaire destiné à tous les consommateurs

Dossier de presse

Février 2012

C'VOUS

une initiative du groupe Casino

Cvous, c'est quoi ?

L'essentiel pour tout comprendre en 3 points ! 4

- Un double constat
- Cvous.com, un site pas comme les autres
- C'Vous, une démarche d'entreprise innovante

C'Vous, mode d'emploi 8

5 rubriques orientées autour du conso-acteur

La communauté C'Vous 11

- Un espace créateur de lien
- Une expérience de partage ludique et concrète pour le consommateur
- C'Vous, c'est pour qui ?

Les Community Managers 13

C'Vous, un site évolutif 13

La vidéo

C’Top !

Le groupe Casino lance **C'Vous** (www.cvous.com), le premier site communautaire destiné à tous les consommateurs désireux d'avoir un impact sur les produits et les services proposés par la grande distribution. A l'origine de ce projet innovant, quatre "Jeunes Talents" partageant une même ambition : utiliser le meilleur du Web 2.0 pour créer du lien entre les consommateurs mais aussi entre les enseignes et leurs clients.

C'VOUS, c'est quoi ?

L'essentiel pour tout comprendre en **3 points** !

Un double constat

En 2010, 76% des **38 millions d'internautes français** se déclaraient membres actifs d'un chat, d'un forum, d'une communauté ou d'un blog. Dans un contexte parfois tendu de **"crise de confiance" des consommateurs**, les clients affirment de plus en plus le désir de communiquer directement avec l'ensemble des marques qui composent leur quotidien. Au-delà d'un simple échange, ils souhaitent être entendus et avoir l'opportunité de jouer un rôle concret dans l'évolution de ce qui leur est proposé en rayon.

A travers la plateforme communautaire C'Vous, le groupe Casino souhaite rassembler une communauté d'internautes qui sont autant de consommateurs à la recherche d'une plus grande proximité avec les magasins qu'ils fréquentent et les marques qu'ils apprécient. L'intérêt de C'Vous repose dans le nombre et la diversité des enseignes au service de la communauté, permettant ainsi à chaque consommateur de se retrouver dans la communauté C'Vous. Chaque enseigne avec ses spécificités va proposer des services propres à la communauté, adaptés à ses produits et magasins.

Cvous.com,
un site pas comme les autres

Cvous.com n'est ni un site marchand, ni un simple forum. Cvous.com est le fruit d'**un double principe inédit dans le secteur de la grande distribution** : une démarche profondément communautaire associée à une dynamique de co-création consistant à intégrer le consommateur au plus tôt dans la construction de l'offre.

A travers C'Vous, le consommateur devient alors un **conso-acteur** qu'on implique de façon concrète : un consommateur lu et entendu qui donne un avis sur les produits qui composent son quotidien ou sur les services qu'il trouve en magasin. Un client qui peut partager ses expériences et ses astuces avec d'autres clients qui lui ressemblent. Un consommateur dont les initiatives et autres bonnes idées ne restent plus sans réponse. Actif, l'internaute devient l'acteur conscient de sa propre consommation.

C'Vous, une démarche d'entreprise innovante

Le groupe Casino a mis en place depuis 2006 le **Programme Jeunes Talents**, dédié au suivi de carrière de ses jeunes diplômés. Plus de 200 jeunes diplômés ont ainsi pu suivre un parcours spécifique leur permettant de développer au maximum leur potentiel grâce à un accompagnement privilégié.

Dans ce cadre, il est notamment donné l'occasion à ces jeunes diplômés de réfléchir ensemble lors d'un forum annuel afin de proposer à la direction des idées de projet. C'est lors du forum 2010 que le concept C'Vous est né et a été sélectionné pour être étudié. Une véritable start-up interne est alors créée, pour développer ce projet et en organiser le lancement.

Cette start-up, est constituée de quatre **Jeunes Talents** du Groupe venant d'horizons différents :

- **Adrien Moreira** a un profil plutôt marketing ; il était précédemment chef de produit et est diplômé d'une école de commerce.
- **Christelle Dorat** est ingénieur chimiste ; elle travaillait à la direction de la qualité sur les projets de développement durable.
- **Henrik Perrochon** a un profil plus technique, il est ingénieur et travaillait au sein de la supply chain.
- **Marina Lin** a fait des études de langues orientales et est diplômée de Sciences Po. Elle était précédemment chef de produit.

Quatre profils et personnalités complémentaires, très créatifs et motivés, réunis au sein d'une start-up, sans réelle contrainte hiérarchique mais guidée par un coach aussi présent que nécessaire : Omri Benayoun, Directeur de la stratégie et du plan. Ensemble, ils ont mené le projet de A à Z autour d'une idée phare : donner la parole aux consommateurs du Groupe et créer une appellation C'Vous, garante de l'engagement concret des enseignes participantes dans cette démarche.

"C'Vous est l'illustration de la reconnaissance et de la confiance que le Groupe porte à nos jeunes collaborateurs. Plutôt que d'externaliser les réflexions que nous pouvons être conduits à mener, nous n'hésitons pas à valoriser, dans une logique entrepreneuriale, les talents très créatifs et motivés que nous avons en interne."

→ **Omri Benayoun**

Faites comme C'Vous
Forum !
VENEZ, ICI, ON DISCUTE DE TOUT !
Jeune maman recherche couches d'enfer !
Lorem ipsum
C'ici
ICI, ON VOUS EXPLIQUE TOUT SUR C'VOUS !
...Et on retrouve TOUTE L'ACTU DU SITE !
Bienvenue sur C'Vous c'quoi ?
Les fruits de saisons
Catégories
Tags
Archives
C'NOS DERNIERS ÉCHANGES
C'NOS DERNIÈRES ACTUS

Cvous, mode d'emploi

5 rubriques orientées autour du conso-acteur

Cvous.com est un site évolutif qui s'organise autour de **5 rubriques** déclinées en **5 onglets**

C'Vos produits propose aux consommateurs d'élire leurs produits préférés pour les retrouver ensuite mis en avant **en magasin** et devenir une référence en rayon. Le concours est organisé par enseigne, deux gagnants sont élus pour chaque enseigne et pour chaque catégorie. Chocolats, biscuits apéritifs, jus de fruit ou shampoings… Chaque catégorie est soumise au vote en ligne durant trois semaines grâce à un système extrêmement simple : un clic sur le bouton **C'Top** !

Les membres pourront alors accéder à l'historique de ce choix et apprendre combien d'internautes de la communauté, et lesquels précisément, ont voté pour le produit.

Alors qu'il est parfois difficile d'effectuer ses choix parmi la multitude de produits proposés en linéaire, le consommateur pourra visualiser en magasin les produits recommandés par ses pairs et affiner ainsi sa sélection.

Les membres de la communauté auront la possibilité de participer à des jeux concours qui leur permettront de gagner des cadeaux en liaison avec l'univers produits : semaine de course offerte, un an de chocolat etc.

C'Vos idées permet aux consommateurs d'exprimer des idées qui contribueront à optimiser ou à créer les produits et les services de demain. Cette rubrique illustre pleinement le principe de co-création du site.

Mettre plus en avant les producteurs locaux ?
Des suggestions de recettes et de panier pour un quotidien plus varié ?
Du jazz en fond musical dans les magasins Franprix ?
La possibilité de recharger son téléphone portable pendant les courses ?

A peine quelques jours après la mise en ligne du site, les suggestions ne manquent pas et les membres C'Vous n'hésitent pas à partager des idées qui leur tiennent à cœur et qu'ils aimeraient voir se concrétiser.

Chaque idée est alors, dès publication, soumise au vote de la communauté qui a la possibilité de la soutenir grâce au bouton C'Top. Toute idée peut également être commentée et enrichie par la communauté. Les suggestions les plus populaires sont ensuite étudiées, soumises à une étude de faisabilité, afin d'être mises en place en magasin.

Les Community Managers du site apportent un retour écrit à chacune des idées soumises, quelle que soit la thématique abordée ou la nature de l'idée.

"Toutes les idées des membres seront publiées afin d'être proposées à la communauté. Les plus populaires seront soumises aux enseignes. Nous nous engageons à faire un retour sur chacune d'entre elles"

→ **Christelle, équipe C'Vous**

Enfin, des idées, proposées par les enseignes, peuvent également être soumises aux membres. Ainsi, **dès l'ouverture du site, Géant Casino et les supermarchés Casino proposent aux internautes de participer à la création d'un nouveau produit, une crème glacée au yaourt, en votant parmi plusieurs parfums proposés**. Le gagnant sera alors développé pour se retrouver en rayon dès le printemps !

C'Votre magasin offre l'occasion aux membres de s'exprimer et d'influencer directement la sélection de produits qui leur est proposée en magasin. Là encore chaque enseigne propose à ses clients d'interagir d'une manière spécifique.

Par exemple avec **Le Meilleur d'ici**, une initiative valorisant le terroir, **Géant Casino** et les **supermarchés Casino** proposent aux membres de suggérer et voter pour les producteurs locaux qu'ils souhaitent retrouver dans leur magasin.

Franprix, enseigne très urbaine, propose elle à ses clients de voter pour l'**assortiment de produits Dukan** qu'ils souhaitent retrouver dans leurs rayons. L'enseigne **Leader Price**, proposera elle de voter pour son assortiment non alimentaire, à commencer par les ustensiles de cuisine.

C'Entre vous est un forum de discussion permettant aux internautes d'échanger entre eux sur des sujets liés à l'univers de la consommation au sens large. Elaboration de recettes de gourmets, suggestions de bonnes astuces pour consommateurs pressés ou partage de bons plans pour membres à court d'idées. La communauté a la parole !

C'Vous c'quoi ? a une double vocation :

- **Expliquer** aux internautes le principe de chaque rubrique, ce que deviennent leurs idées, l'utilité de leurs votes ou la façon la plus simple de partager leur expertise et leurs bonnes astuces.
- Proposer un **blog** s'inspirant de l'actualité et de l'évolution du site.

Véritable rendez-vous régulier avec les membres de la communauté, le blog aborde concrètement la suite donnée aux idées qui ont été plébiscitées. Régulièrement enrichi, il emmène les internautes dans les coulisses de la réflexion menée autour d'une suggestion et révèle "l'envers du décor" de la réalisation d'un nouveau concept de service ou du choix d'un nouveau produit au départ inspiré par la communauté C'Vous.

C'Vous est accessible depuis **www.cvous.com**. Les enseignes du groupe assureront également le relais du site depuis leurs pages d'accueil ou sur des outils de communication distribués en magasin (prospectus promotionnels…).

La communauté C'Vous,
créatrice de lien

Le site Cvous.com fonctionne sur un principe simple : plus les membres de la communauté sont actifs et riches en bonnes idées, et plus les contenus sont partagés ou suivis…

Chaque membre peut devenir **supporter** d'un autre membre dont il apprécie les remarques ou les goûts. Il pourra alors s'abonner et suivre dans la durée cet **éclaireur** avec lequel il tissera un lien via la communauté.

> *"Comme sur Twitter, on décide sur C'Vous de suivre certaines personnes, en fonction de ses contributions et de ses centres d'intérêt"*
>
> → **Henrik, équipe C'Vous**

Plus un membre est actif, plus il accumule de points. Au fil du temps, les "super-users" bénéficient d'un statut privilégié qui permet l'accès à certains avantages : évolution des droits, taille de signature plus élevée, image personnalisée, police de caractère différenciante… et par la suite accès à des animations privilégiées.

> *"Un certain nombre de critères sont pris en considération pour évaluer les niveaux de contribution : le temps passé sur le site, le nombre d'idées postées, le nombre de votes reçus ou encore l'ancienneté. Notre objectif est d'encourager les contributions de chacun et de répondre ainsi aux attentes et aux envies du plus grand nombre de consommateurs"*
>
> → **Marina, équipe C'Vous**

Lorsqu'un membre apprécie une idée, une astuce ou un produit, il a la possibilité de lui attribuer un **C'Top**, de le **twitter** ou de le **liker** sur Facebook.

Pour accroître davantage encore la visibilité de C'Vous, les pages **Facebook** et **Twitter** du site sont actuellement en cours d'élaboration.

Une expérience de partage
ludique et concrète pour le consommateur

Cvous.com a été imaginé et conçu pour tous les consommateurs qui souhaitent s'exprimer et interagir avec d'autres consommateurs ou directement avec les enseignes. Ensemble, ils partagent des avis sur les produits de grande consommation (alimentaire, hygiène, beauté…) qui les accompagnent dans leur vie de tous les jours ainsi que sur les magasins dans lesquels ils apprécient faire leurs courses.

Cvous.com a pour vocation de créer du lien mais aussi d'agir de façon concrète et transparente sur les produits et les services des enseignes du groupe Casino.

Au-delà de l'originalité de son contenu et de sa richesse interactive, Cvous.com se démarque également par un ton, léger et direct, et un graphisme audacieux très coloré, qui rendent la navigation à la fois ludique et extrêmement conviviale.

Le **"Faites comme C'Vous"** introductif résume l'ambiance du site : encourager l'internaute à s'exprimer de façon décontractée et libre sur les sujets qui lui tiennent à cœur et à tisser des liens avec les membres qu'il sera amené à rencontrer tout au long de son parcours sur le site.

La communauté est incarnée par une galerie de personnages présente sur le site appelés les **Kildites** (parce que "C'est vous qui le dîtes"). A la fois espiègles, décalés et attachants, ils s'insèrent parfaitement dans les codes communautaires et illustrent la valeur de proximité chère au groupe. Déclinés sur chaque page, ils sont les ambassadeurs de chaque rubrique et peuvent être choisis comme avatar par les membres de la communauté.

C'Vous,
c'est pour qui ?

Le site communautaire C'Vous a été imaginé pour le plus grand nombre. Il est destiné à tous ceux qui désirent partager leurs expériences de consommation, aussi souvent qu'ils le souhaitent.

C'Vous s'adresse à la jeune maman en quête de conseils pour l'alimentation ou les produits de soins de son premier bébé, à l'amateur de vin qui aime partager les fruits de sa passion, au consommateur engagé en matière de développement durable en attente de packagings plus écolo, au client qui déborde de bonnes idées et qui a envie qu'on l'écoute ainsi qu'à tous ceux qui, par manque de temps, souhaitent être guidés dans leurs choix.

Les Community Managers

Le principe de C'Vous est de favoriser l'échange entre ses membres. C'est donc en premier lieu la communauté qui échange et se répond à elle-même. L'équipe de community managers (composée des **quatre Jeunes Talents**) apporte en parallèle une réponse à chaque idée proposée sur le site. Toutes les fois où ils le jugent nécessaire, ils font appel à des experts des enseignes qui interviennent alors pour apporter des informations plus précises dans leurs domaines de prédilection (nutrition, santé, développement durable, qualité…) et enrichir ainsi les contenus de la plateforme de façon éclairée.

Les community managers sont appuyés par une équipe de modérateurs qui veille au respect de la charte d'utilisation de la plateforme.

C'Vous, un site évolutif

Une seconde version du site est déjà prévue pour le deuxième trimestre 2012. Celle-ci inclura de nouvelles fonctionnalités. Un catalogue produit permettra par exemple aux membres d'ajouter un lien ou la photo d'un produit dans une discussion. Les membres pourront être rattachés à un magasin spécifique pour une dimension encore plus locale et proche de leur réalité.

"Chacune de ces rubriques est évolutive et sera enrichie au fil des prochaines semaines. Ce site qui s'inscrit dans une démarche participative ne peut qu'être influencé par le contenu apporté par ses membres. Nous ferons évoluer le site dans le sens de la communauté"

→ **Adrien, équipe C'Vous**

Le groupe Casino est l'un des leaders mondiaux du commerce alimentaire. Au-delà de ses 9.500 implantations en France, multi-formats et multi-enseignes (Géant Casino, Casino supermarché, Franprix, Leader Price, Monoprix, Petit Casino, Spar, Vival, Cdiscount…), le Groupe compte 2.300 magasins à l'international, principalement en Amérique Latine (Brésil et Colombie) et en Asie-du Sud-Est (Thaïlande et Vietnam), qui représentent 45%de son activité. En 2011, le groupe Casino a réalisé un chiffre d'affaires consolidé de 34,4 milliards d'euros. Il emploie 230.000 collaborateurs à travers le monde. Le groupe Casino est coté à la Bourse de Paris.

Contacts presse

Anne-Sophie Sergent
anne-sophie.sergent@eurorscg.fr
01 58 47 95 76

Frédéric Croccel
fcroccel@groupe-casino.fr
01 53 65 24 39